



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**OPTIMALISASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAERAH DI MUARA TEWEH (Studi Kasus tentang Upaya Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan Daerah di Kota Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah)**

SETIAWATI, Prof. DR. Y.A. Nunung Prajarto, M.A.  
Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari <http://etu.repository.ugm.ac.id/>

INTISARI

Kehadiran perpustakaan daerah di Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah sangat penting untuk meningkatkan akses informasi dan pengetahuan masyarakat. Pelayanan perpustakaan umum ini diberikan oleh pemerintah daerah. Dalam rangka meningkatkan kunjungan ke fasilitas publik ini, pelayanan perpustakaan yang optimal kepada masyarakat pembaca di sekitarnya sangat diperlukan ketika mereka memerlukan berbagai koleksi buku dan informasi lainnya yang tersedia di sana. Optimalisasi pelayanan adalah sebuah proses untuk melakukan perubahan secara terus-menerus, sehingga tingkat kepuasan penerima pelayanan bisa maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya-upaya manajemen dalam meningkatkan pelayanan Perpustakaan Daerah di Kota Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh menggunakan teknik wawancara dan observasi, dan data sekunder yang diperoleh dengan teknik dokumenter. Data yang terkumpul ini dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen Perpustakaan Daerah Kota Muara Teweh sudah melakukan upaya optimalisasi pelayanan perpustakaan lewat peningkatan kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana-prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan. Sementara itu, manajemen juga telah melakukan beberapa upaya dalam manajemen sumber daya manusia, antara lain dalam aspek aparatur (kepegawaian), kepemimpinan, koordinasi, pelanggan, dan pemerintah daerah. Akan tetapi, upaya-upaya tersebut belum dapat dikatakan telah maksimal, karena terbatasnya jumlah sumberdaya manusia yang tersedia maupun kualitas mereka dalam mengoperasionalisasi prinsip-prinsip pemberian pelayanan publik Perpustakaan Daerah di Kota Muara Teweh dengan baik.

**Kata kunci:** Manajemen, Optimalisasi, Pelayanan, Perpustakaan Daerah

The presence of Local Library in Muara Teweh City North Barito Regency Central Borneo Province is greatly important to increase access to information and knowledge for community. The service delivered by the public library is given by Local Government. To increase visit to the public facility, optimum library service to reader community around the library is very essential when they need a variety of book collection and other information available. The service optimization is a process of continual change toward maximum customer satisfaction. Purpose of this study is to find out the efforts of management to increase optimum services of the Local Library in Muara Teweh City.

The study used a qualitative method. Data used in the study were primary data collected by using interview and observation techniques, and secondary data obtained by using documentary technique. The data were analyzed descriptively.

Result of the study shows that the management of Local Library in Muara Teweh North Barito Regency Central Borneo Province performed the efforts of increasing optimum library service by improving many aspects such as simplicity, clarity, time assurance, accuracy, security, responsibility, facility completeness, easiness of access, discipliness, politeness, warmth, and comfort. Moreover, the management also did several efforts of human resource management, including in aspects of apparatus (civil servants), leadership, coordination, customer, and Local Government. However, the efforts could not be said as maximum considering the limited availability and the low quality of human resources in operationalizing the principles of good public service delivery in Local Library of Muara Teweh City.

**Keywords:** Management, Optimalization, Service, Local Library